

USO  
*responsável* do seu  
PLANO DE SAÚDE

**CEB**  
Saúde Vida

**FACEB**  
Saúde Vida

**FACEB**  
Família

**FACEB**

Um dos temas mais discutidos na atualidade é a busca pela sustentabilidade, ou seja, o uso de recursos com responsabilidade e de forma adequada, de modo que garanta a sua constância e longevidade. Em relação à assistência à saúde, não pode ser diferente.

O usuário deve compreender que seu comportamento em relação à forma de utilização dos serviços impacta diretamente no custeio e no desempenho das despesas assistenciais. Um plano de saúde coletivo, regido pelo mutualismo e pela solidariedade, deve ser gerido e supervisionado por todos os envolvidos, e seu uso consciente possibilita eficácia e perenidade da assistência.

Ciente de seu papel na administração do benefício, a FACEB vem desenvolvendo ações e campanhas que pretendem estimular o uso responsável do Plano. A publicação desta Cartilha está entre as atividades planejadas, cujo principal objetivo é informar os beneficiários sobre seus direitos e deveres, para que se tornem verdadeiros fiscais e defensores deste benefício.

O beneficiário, apesar de não ter conhecimento técnico para atestar o correto diagnóstico e indicação do respectivo tratamento, deve ter em mente que o prestador de serviços de saúde, ao contrário da FACEB, tem fim lucrativo. Daí a necessidade de agir de forma atuante e responsável e de buscar esclarecimento a respeito da prescrição médica.

**Conscientize-se.** Reflita sobre o conteúdo da Cartilha. Pratique o uso consciente do Plano e contribua para a sustentabilidade do seu Plano de Saúde.



# DICAS PARA O USO RACIONAL DO PLANO

Ter um bom plano de saúde, que disponibiliza uma adequada rede credenciada, como a oferecida pela FACEB, é o que a maioria das pessoas deseja. Mas, para manter a qualidade dos serviços oferecidos, é preciso que a contribuição dos beneficiários seja suficiente para custear as despesas. Adotar uma postura responsável em relação à utilização do seu plano é uma das formas de se conseguir o equilíbrio entre receitas e despesas. Lembre-se de que os aumentos dos custos são compartilhados por todos.

Faça a sua parte! Siga as dicas para a utilização sustentável dos serviços oferecidos.

## DICAS GERAIS

01

Organize um miniprontuário médico, mantendo em uma pasta dados e referências à sua saúde e a de sua família. Apresente-o sempre que for ao médico. Guarde receitas e resultados de exames realizados, para facilitar a consulta e fornecer ao médico dados essenciais ao diagnóstico e tratamento.

02

Verifique se as guias de serviço estão preenchidas corretamente e de forma completa. Antes de assinar a guia de consulta, certifique-se de que o serviço especificado foi o que você realmente utilizou.

03

Discuta com o seu médico ou dentista sobre o que lhe foi prescrito, seja uma cirurgia ou outro procedimento, e, também, sobre os materiais cirúrgicos que serão utilizados.

04

Invista na prevenção, realize consultas eletivas e exames periódicos de modo a reduzir internações e idas ao pronto-socorro.



**05**

Use o plano apenas quando necessário. O abuso eleva o custo da assistência.

**06**

Comunique à FACEB perdas ou roubos do seu cartão do Plano de Saúde.

**07**

O cartão de identificação é um documento e, como tal, é pessoal e intransferível. Nunca o empreste para outra pessoa.

**08**

Fique por dentro do seu Plano de saúde, conheça bem as coberturas, e seus direitos e deveres, para evitar contratemplos.

**09**

Acompanhe os demonstrativos de utilização do Plano e verifique se os débitos estão corretos.

**10**

Sempre que tiver questionamentos sobre a utilização dos procedimentos de saúde, contate a Central de Atendimento.

**11**

Certifique-se sobre a efetividade do uso de novas tecnologias e sobre a aceitação delas no meio científico.

## CONSULTAS

**01**

Em caso de dúvida sobre a especialidade médica, marque sua consulta com um clínico geral. Ele poderá encaminhá-lo para o especialista indicado. Isso previne consultas desnecessárias.

**02**

Evite mudar de um médico para outro sem necessidade, pois além de ouvir diagnósticos que poderão confundir-lo, você estará desperdiçando o seu tempo e os recursos do Plano, elevando também os custos.

**03**

Dê preferência às consultas agendadas. Evite a utilização do pronto-socorro para situações de rotina, pois esse tipo de consulta tem custo dobrado. Além disso, ir ao hospital implica riscos de contrair doenças típicas desses ambientes.

**04**

Encontre um médico de sua confiança na rede credenciada acessível a você. Se você vai sempre ao mesmo médico, ele terá um histórico de todos os seus problemas de saúde e assim poderá chegar a um diagnóstico seguro e eficaz. Além disso, se preciso, ele saberá lhe indicar um especialista para resolver alguma questão específica.

## EXAMES

**1** Guarde exames e leve-os nas próximas consultas. Muitos exames, principalmente os de rotina, possuem prazo prolongado. É desnecessário repeti-los em curto espaço de tempo.

**2** Verifique se as guias estão preenchidas corretamente e de forma completa. Assine a guia somente quando já estiver preenchida e tiver certeza que ela se refere aos exames que estão sendo realizados. Certifique-se de que foram realmente feitos. Se achar alguma irregularidade, questione! Se ainda assim houver problemas, entre em contato com a Central de Atendimento. Valorize o que você pagou. Sempre que fizer exames médicos, retire-os do laboratório e leve-os ao seu médico em continuidade ao tratamento. Se for consultar outro profissional, apresente os resultados anteriores para não ter que repetir os exames.

**3** Guarde sempre seus exames. Prefira deixar uma cópia com o médico, caso seja necessário, em vez do original.

**4** Procure esclarecer com seu médico a necessidade dos pedidos de exames, qual o objetivo e a eficiência diagnóstica, essa atitude evita a multiplicação de vários exames.

**Organize seu histórico médico.  
Guarde sempre os exames e  
evite refazê-los sem  
necessidade.**



## CIRURGIAS ELETIVAS

Quando for necessário submeter-se a uma cirurgia que não seja de urgência, é importante programar-se com antecedência e solicitar autorização à FACEB, que prontamente iniciará os procedimentos internos para viabilizá-la. O planejamento ajudará a FACEB a fazer as melhores negociações com os fornecedores de materiais cirúrgicos para obter os menores preços. Questione seu cirurgião acerca da eficácia do procedimento, seus benefícios e riscos. Veja o que pode ser perguntado para que você possa sentir-se mais seguro:

1

Que cirurgia você está me indicando? Solicite a seu médico que explique detalhadamente o procedimento. Existem diferentes modos de fazer a intervenção? Um é mais complicado que outro? Pergunte ao seu cirurgião a razão da escolha de um método e não outro.

2

Porque eu preciso me submeter a essa cirurgia? Esteja seguro de que compreendeu bem como o procedimento se relaciona com o diagnóstico de sua condição de saúde.

3

Existe alternativa? Nem sempre a intervenção cirúrgica é a única solução para o problema. Remédios ou outros tratamentos, como modificações de dietas ou exercícios especiais podem ajudar tanto ou mais. É importante saber todas as variáveis para poder decidir melhor.

4

Quais os benefícios? Por quanto tempo durarão? Em alguns casos, não é raro os benefícios terem pouco tempo de duração. Poderá haver a necessidade de outro procedimento mais tarde? Algumas vezes, pacientes criam falsas expectativas e decepcionam-se com o resultado.



**5** Quais são os riscos dessa cirurgia? Todas têm riscos, por isso você deve pesar benefícios e riscos.

**6** O que acontecerá se eu não quiser ser operado? Baseado no que você sabe sobre os riscos e benefícios da cirurgia, poderá decidir por não realizá-la agora. Pergunte ao cirurgião o que você ganha ou perde por adiá-la. Pode sentir mais dores? Pode piorar sua situação? O problema pode desaparecer por meio de outros tratamentos?

**7** Que tipo de anestesia será utilizada e quais os riscos envolvidos? Qual profissional irá realizá-la?

## LEMBRE-SE

- Informe ao cirurgião todo seu histórico de doenças e restrições para minimizar riscos. Se necessário, anote-os para não se esquecer de nenhum detalhe importante.
- Ouvir uma segunda opinião é um meio muito bom para se ter certeza de que a cirurgia é ou não a melhor alternativa.

**Converse com o cirurgião.  
Anote e esclareça todas as  
suas dúvidas antes do  
procedimento.**

# MECANISMOS DE REGULAÇÃO

A FACEB utiliza mecanismos de regulação eficazes que procuram conciliar as necessidades dos médicos e pacientes, sempre visando à sustentabilidade do Plano de Saúde.

Os mecanismos de regulação utilizados pela sua Operadora são adequados e não restritivos. Dentre eles, citamos os seguintes:

**AUTORIZAÇÃO PRÉVIA:** realizada pela auditoria técnica, tem a função de controlar os excessos de pedidos e avaliar sua real necessidade.

**COMPRA DE OPMEs:** a negociação direta e concorrencial com diversos fornecedores possibilita condições mais vantajosas, tendo em vista que a aquisição nos hospitais, de regra, é significativamente mais onerosa.

**COPARTICIPAÇÃO:** processo usual nas operadoras de planos de saúde, constitui fator moderador da despesa, pois tem o propósito de inibir utilização desnecessária e coloca, desse modo, o beneficiário como gestor de seus gastos assistenciais.

**AUDITORIA DE INTERNAÇÃO:** verificação das contas hospitalares in loco, à luz de todas as peças que compõem o prontuário do paciente.

**AUDITORIA DAS CONTAS AMBULATORIAIS:** as contas ambulatoriais são auditadas, da mesma forma, pela equipe técnica da FACEB, com o propósito de evitar as cobranças abusivas de procedimentos, materiais descartáveis e medicamentos, bem como erros e fraudes.



## **FIQUE ATENTO ÀS IRREGULARIDADES.**

Comunique à FACEB as eventuais falhas ou irregularidades observadas nos serviços prestados. Essa ação permite que a operadora tenha ciência dos erros ocasionalmente cometidos e entre em contato com os responsáveis, com o objetivo de sanar tais irregularidades.

### **SÃO FRAUDES:**

- Emprestar o cartão de identificação para outra pessoa.
- Realizar procedimentos não cobertos pelo plano de saúde disfarçando-os de consultas médicas ou outros.
- Solicitar recibos em duplicidade para aumentar o valor do reembolso.

### **FISCALIZE!**

- Assinar, em branco, guias de consultas, exames, internações, entre outros, pode facilitar a inclusão de procedimentos não realizados.
- Verifique sempre os demonstrativos de utilização do plano e informe à FACEB qualquer irregularidade percebida. Eles são disponibilizados mensalmente na área restrita do portal . É fundamental que você mantenha seus dados cadastrais sempre atualizados.



**Defenda seu Plano de Saúde.  
Fique atento a irregularidades  
e fraudes. Fiscalize!**

# NÃO FALTE ÀS CONSULTAS E AOS EXAMES AGENDADOS

Marcar consultas e exames e não comparecer, sem desmarcar, pode prejudicar o acesso de outras pessoas aos serviços.

Se não for possível comparecer, avise com antecedência. Desse modo, o prestador poderá fazer um encaixe de outro paciente ou antecipar o atendimento de alguém que tenha chegado mais cedo.

Lembre-se que, assim como o seu tempo é precioso, da mesma forma o do profissional de saúde também é.

## INVISTA EM PREVENÇÃO

Para vivermos mais e melhor, devemos ter bons hábitos. Exercícios físicos e alimentação saudável evitam várias doenças. Embora seja do conhecimento de todos, é preciso praticar isso no dia a dia.

### Adote hábitos de vida saudáveis



Pratique atividades físicas.



Controle o estresse, busque o equilíbrio mental e físico.



Siga uma alimentação balanceada.



Monitore seu peso.



Durma bem.



Beba bastante água.



Mantenha o bom humor.



Faça acompanhamento médico periódico e exames preventivos para o monitoramento da saúde.



Vá ao dentista regularmente.



Evite o fumo e o consumo de bebidas alcoólicas.



Tenha cuidado! Não se automedique.

# UTILIZE O DOUTOR + SAÚDE



O Doutor + Saúde é um serviço de atendimento de urgência e emergência móvel. A avaliação é feita por um médico que verifica a classificação do atendimento a partir das queixas, sintomas, sinais e escala de dor. Após a verificação o médico define se o caso é de urgência, emergência ou consulta médica.

## URGÊNCIAS

São quadros agudos de caráter imprevisível que surgem de modo súbito, mas que por suas características não representam riscos de vida ao paciente, embora representem um sofrimento intenso, capaz de impossibilitar o deslocamento do paciente até o hospital por meios próprios. Enquadram-se nestas descrições:

- Dores abdominais intensas;
- Fortes dores de cabeça, cólica nefrética e biliar;
- Ferimentos profundos e múltiplos;
- Vômitos constantes;
- Crises hipertensivas.

## EMERGÊNCIAS

São aqueles quadros agudos e cirúrgicos que implicam no risco de vida imediato ou que requerem atendimento imediato no próprio local. Alguns exemplos mais comuns desta categoria são:

- Doenças cardiovasculares;
- Insuficiência respiratória aguda;
- Afogamentos;
- Complicações neurológicas (convulsão, coma).

**LIGUE: 0800 642 12 02**

### **Referência**

Cartilha "Pratique o uso consciente do Plano de Saúde",  
Saúde BRB

### **Adaptação**

Cartilha adaptada pela equipe de  
Serviço Social e Comunicação da FACEB

### **Fundação de Previdência dos empregados da CEB**

SCS 04 • Bloco A Lotes 141/153 • Edifício FACEB •  
Brasília-DF • CEP 70304-905 • Tel: (61) 3312-0201

**Central de Atendimento (SIA):** (61) 3233-0800

**Site:** [www.faceb.com.br](http://www.faceb.com.br)



**CEB** **FACEB**

ANS - n° 309362